

## DAFTAR ISI

JUDUL	halaman
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Pembatasan Masalah .....	9
D. Perumusan Masalah .....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	10
<b>BAB II     KAJIAN TEORITIK</b>	
A. Deskripsi Konseptual .....	12
1. Loyalitas Pelanggan .....	12

2. Kualitas Pelayanan .....	18
3. Kepuasan Pelanggan .....	24
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	30
C. Kerangka Teoritik .....	34
D. Perumusan Hipotesis .....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Tujuan Penelitian .....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	38
C. Metode Penelitian.....	39
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
1. Loyalitas Pelanggan .....	42
a. Definisi Konseptual.....	42
b. Definisi Operasional.....	42
c. Kisi-Kisi Instrumen .....	42
d. Validasi Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	46
2. Kualitas Pelayanan .....	47
a. Definisi Konseptual.....	47
b. Definisi Operasional.....	47
c. Kisi-Kisi Instrumen .....	48
d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan .....	51
3. Kepuasan Pelanggan .....	53

a. Definisi Konseptual.....	53
b. Definisi Operasional.....	54
c. Kisi-kisi Instrumen .....	54
d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	57
F. Teknik Analisis Data.....	59
1. Uji Persyaratan Analisis .....	60
a. Uji Normalitas .....	52
b. Uji linearitas .....	60
2. Uji Asumsi Klasik .....	61
a. Uji Multikolinearitas .....	62
b. Uji Heteroskedastisitas .....	62
3. Analisis Persamaan Regresi .....	63
4. Analisis Korelasi Berganda.....	64
5. Analisis Koefisien Determinasi.....	66
6. Uji Hipotesis Penelitian.....	67
a. Uji F.....	67
b. Uji t.....	68

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data.....	70
a. Variabel Terikat (Loyalitas Pelanggan) .....	70
b. Variabel Bebas X1 (Kualitas Pelayanan) .....	74

c. Variabel bebas X2 (Kepuasan Pelanggan) .....	78
B. Pengujian Hipotesis.....	82
1. Uji Asumsi Dasar .....	82
c. Uji Normalitas .....	82
d. Uji linearitas .....	87
2. Uji Asumsi Klasik .....	89
c. Uji Multikolinearitas .....	89
d. Uji Heteroskedastisitas .....	90
3. Analisis Persamaan Regresi .....	91
4. Analisis Korelasi Berganda.....	95
5. Analisis Koefisien Determinasi.....	95
6. Uji Hipotesis .....	98
c. Uji F.....	97
d. Uji t.....	86
C. Pembahasan.....	99

## **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Kesimpulan .....	105
B. Implikasi.....	106
C. Saran.....	107

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Popular Brand Index .....	3
Tabel III.1	Teknik Pengambilan Sampel .....	41
Tabel III.2	Kisi- Kisi Instrumen Y (Loyalitas Pelanggan).....	43
Tabel III.3	Skala Penilaian Untuk Loyalitas Pelanggan .....	44
Tabel III.4	Kisi- Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan .....	48
Tabel III. 5	Skala Penilaian Untuk Kualitas Pelayanan .....	50
Tabel III. 6	Kisi- Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	55
Tabel III.7	Skala Penilaian Untuk Kepuasan Pelanggan .....	56
Tabel IV.1	Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	71
Tabel IV.2	Tabel Hasil Skor Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	73
Tabel IV. 3	Tabel Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X1) .....	75
Tabel IV.4	Tabel Hasil Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	76
Tabel IV. 5	Tabel Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (X2).....	79
Tabel IV.6	Tabel Hasil Skor Variabel Kepuasan Pelanggan (X2) .....	80
Tabel IV.7	Normalitas Data kualitas pelayanan ( $X_1$ ) → loyalitas pelanggan (Y) .....	83
Tabel IV.8	Uji Normalitas Data kepuasan pelanggan ( $X_2$ ) → loyalitas pelanggan (Y).....	84
Tabel IV.9	Uji Normalitas Data kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepuasan pelanggan ( $X_2$ ) → loyalitas pelanggan (Y).....	78
Tabel IV.10	Uji Linearitas Variabel Kualitaas Layanan.....	88
Tabel IV.11	Uji Linearitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	88
Tabel IV.12	Koefisien Regresi Linear .....	89

Tabel IV.13 Uji Regresi Linear Berganda .....	92
Tabel IV.14 Uji Regresi Linear Berganda .....	93
Tabel IV.15 Uji Korelasi Ganda .....	95
Tabel IV.16 Uji Determinasi .....	96
Tabel IV.17 Uji F .....	97
Tabel IV.18 Uji T .....	98

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
IV.1	Grafik Histogram Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	72
IV.2	Grafik Histogram Variabel Kualitas Pelanggan (X1) .....	76
IV.3	Grafik Histogram Variabel Kepuasan Pelanggan (X2).....	80
IV.4	Normal Probably Plot $X1 \rightarrow Y$ .....	84
IV.5	Normal Probably Plot $X2 \rightarrow Y$ .....	85
IV.6	Normal Probably Plot $X1, X2 \rightarrow Y$ .....	87
IV.7	Scatterplot of Residual untuk Heterokedestisitas.....	91

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Surat Izin Penelitian .....	110
2	Kuesioner Uji Coba Loyalitas Pelanggan .....	111
3	Skor Uji Coba Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	113
4	Analisis butir variabel Loyalitas Pelanggan.....	114
5	Reliabilitas variabel Loyalitas Pelanggan .....	115
6	kuesioner uji coba Kualitas Pelayanan .....	116
7	Skor Uji Coba Instrumen Kualitas Pelayanan .....	118
8	Analisis butir variabel Kualitas Pelayanan .....	119
9	Reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan.....	120
10	Kuesioner Uji Coba Kepuasan Pelanggan .....	121
11	Skor Uji Coba Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	123
12	Analisis butir variabel Kepuasan Pelanggan.....	124
13	Reliabilitas variabel Kepuasan Pelanggan .....	125
14	Kuesioner Final Loyalitas Pelanggan.....	126
15	Kuesioner Final Kualitas Pelayanan .....	127
16	Kuesioner Final Kepuasan Pelanggan.....	129
17	Proses Perhitungan Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan .....	131
18	Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan.....	132
19	Proses Perhitungan Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	133



20 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	134
21 Proses Perhitungan Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan .....	135
22 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan .....	136
23 Data Mentah variabel Loyalitas Pelanggan.....	137
24 Data Mentah variabel Kualitas Pelayanan .....	138
25 Data Mentah variabel Kepuasan Pelanggan.....	139
26 Data Mentah variabel Y, X1, X2 .....	140
27 Rekapitulasi Skor Data Mentah .....	141
28 Uji Normalitas $X1 \rightarrow Y$ .....	142
29 Uji Normalitas $X2 \rightarrow Y$ .....	143
30 Uji Normalitas $X1, X2 \rightarrow Y$ .....	144
31 Uji Linearitas.....	145
32 Uji Multikolinearitas .....	146
33 Uji Heterokedastisitas .....	147
34 Analisi Regresi Linear Sederhana.....	148
35 Analisi Regersi Linear Berganda .....	149
36 Uji Korelasi Ganda.....	150
37 Uji Determinasi .....	151
38 Uji F.....	152
39 Uji T....	153
40 Tabel alpha Cronbach .....	154
41 Tabe Issac and Michael.....	155

42 Tabel Product Moment.....	156
43 Tabel Distribusi T .....	157
44 Tabel Distribusi F.....	158